

公務機關意象的世代差異？大專學生與家長的配對樣本分析*

王蘭馨** 莊文忠***

摘要

長久以來，公務人員因其工作穩定，較不受外界景氣狀況影響，退休後也有穩定的退休給與，晚年生活享有相當保障，可說是年輕人進入職場時的優先選擇之一，也是不少家長對子女未來就業的期待選項，甚至認為能進入公部門服務是光耀門楣之舉。不過，隨著時代的變遷，臺灣的政治、經濟、社會狀況已和過去大不相同，且每個人出生成長在不同的環境背景，其價值觀可能也有所差異，對公部門的認知與評價也會不同，甚至進而影響其報考公職的動機和目的。

為瞭解我國大專學生和家長對公部門的意象與價值觀為何？世代之間是否存在明顯的差異？及世代差異可能受到哪些因素影響？本研究擬由組織意象(image of organization)的觀點切入，除先透過文獻分析法整理相關的理論觀點外，並採取次級資料分析法，運用中央研究院學術調查資料庫的「台灣政府文官調查第三期『誰想與誰能成為公務人員？』」的電話調查資料，以大專在學學生及其家長(成對樣本)為研究對象，分析不同世代對公部門的印象、工作環境與薪資待遇、社會貢獻等面向的看法，並利用成對樣本 t 檢定及多元迴歸分析等統計分析方法，探討箇中差異及可能的影響因素，據以評估其對公部門的組織意象是否會影響自身或鼓勵子女投身公部門的意願，在實務上提出相關之政策建議，協助政府針對大學生族群的價值觀與服務傾向，擬定更細緻的人才招募與留才政策。

關鍵字：世代差異、組織意象、工作態度、生涯規劃

* 論文初稿發表於 2024 年台灣公共行政與公共事務系所聯合會（TASPAA）年會暨「公共行政的全球願景與在地關懷」國際學術研討會，嘉義縣：國立中正大學政治學系，2024/5/3-5/4。

** 世新大學行政管理學系博士生，電子郵件：winniewls576@gmail.com（通訊作者）。.

*** 國立中正大學政治學系教授，電子郵件：wenjong@ccu.edu.tw。

收件：2025 年 5 月 27 日。 同意刊登日：2025 年 7 月 18 日。

壹、前言

公務人員的養成，必須經過國家考試及訓練合格，方能分發至符合本科專業能力之單位服務，因此其專業能力無庸置疑；然由於工作性質與一般企業不同，雖然工作穩定，且薪資較不受企業內部業務或外部經濟景氣影響，因此常被人形容為「鐵飯碗」。在民國 60、70 年代，能夠成為公務人員其實是不少大學生畢業後職涯的優先選擇；若能在國家各類公務人員考試中金榜題名，更是光耀門楣，值得親友額手稱慶之事。

然而依考選部考選年報統計¹，近十年來(民國 103 至 111 年)，各項公務人員考試之報名人數，由 354,308 人，逐年減少至 210,559 人；以 111 年統計資料，教育程度則專科以上比率占 94.26%，一方面，顯示公務人員考試的應試人員受高等教育的比率甚高，使公務機關在人力專業素質上有所提升；另一方面，應試人員的人數逐年降低，卻也是公務機關在人才晉用上的一大挑戰。雖然我國人口面臨少子化的威脅或 107 年上路的公務人員年退撫制度改革，常是報考人數下滑的歸咎理由，但即使是年金改革政策尚未上路，106 年之報考人數 (294,568 人)較前些年仍是呈現遞減趨勢，因之，究竟是環境因素或個人因素導致年輕世代報考公務人員的人數下降，實是值得政府部門關切和探究的課題。

長久以來，職業選擇的考量不單純只是薪資收入、專業能力的因素，也可能反映求職者個人的工作價值觀。即使時代巨輪不斷向前推移，不同世代的特徵和工作價值觀其實與他們成長背景與教育程度息息相關，更受到他們生活中經歷的事物之影響 (Dries, Pepermans & De Kerpel, 2008)。無論如何，在東方社會中，多數父母仍普遍存有望子成龍、望女成鳳的心態，因此，對於子女在未來職涯的選擇上，不同世代面對職涯的規劃因素不盡相同，其工作價值觀差異一直是無可迴避的問題，有時候更會成為親子衝突的導火線。

有鑑於此，本文擬從組織意象的觀點切入，明確聚焦以下三個研究問題：(1) 臺灣大學生與其家長對公務機關組織意象是否存在顯著的世代差異？(2) 此一代間差異是否受到人格特質、自我認知與職涯發展期許等因素的影響？(3) 公共服務動機是否能解釋或調節不同世代對公部門觀感的差異？藉此釐清家庭中親代與子代在公共部門意象上的異同，並進一步探討對年輕世代報考公職意願的可能影響。

貳、文獻回顧與探討

組織形象的主要觀點是組織內部或外部人員對於該單位或機構的整體印象或看法，包括成員對組織樣貌的自我認知（內部人員認為外部人士的看待角度）以及組織聲譽（外部人士實際上如何看待組織）。

政府部門是個古老且性質固定的工作 (呂育誠，2004)，如古語云：「鐵打的衙門，流水的官。」雖然公務人力不斷新陳代謝，但政府部門的運作並未曾停止運轉，

¹ 考選部 (2023)。111 年考選統計指標，5 月。

https://www.moex.gov.tw/main/content/wfrmContentLink4.aspx?menu_id=268&all=1

成為維護社會安定的重要機制，而其穩定性也成為一般人對政府部門的既存印象。時至今日，在科技日新月異和全球化競爭的影響下，政府機關普遍以實際的改革行動投入政府改造，冀望能藉此擺脫繁文縟節的枷鎖（郭彥谷、張德永，2018，頁83）。或許是受到傳統觀念的影響，過去國人對於政府機構往往以衙門視之，而對於公務員則被冠以「當官的」刻板印象，或多或少讓民眾與政府之間有著一道似有若無的隔閡，也讓政府與民眾的互動顯得不易。但隨著潮流及思想觀念的改變，政府不再高高在上，反而是要以民為主，政府對於民眾是站在「公僕」的角色，所講求的是服務的觀念。

一、公務機關的組織意象

組織意象對於個人或組織想要將本身的印象傳達給對方而言，是非常有用的概念。從組織的角度來看，組織意象有助於主導聯盟在員工、客戶或其他利害關係人心中建立或定位組織、其目標和觀點。對員工來說，組織意象則有助於預想哪些類型的活動是適當的；對於外部支持者，該形像有助於將組織歸類為類似組織的類別，同時可區分該組織與其他組織（Carroll, 2008）。

一般而言，組織形象一詞多數被應用於兩個構面：組織外部的觀感和內部的觀感。因此，組織形象會因人、事、物之觀點不同，再加上態度、印象、經驗及意見等形成一種知覺反應，進而對人、事、物產生正面觀感與負面觀感（Gioia, Schultz & Corley, 2000）。無論公私部門，如何樹立整體的良好形象，讓組織永續發展，均是管理者規劃與經營測落的重中之重；良好的形象不僅是組織有形資產，也是藉以與外界建立良好關係的媒介（郭彥谷，2020）。

國父曾提出：「共和與自由，全為人民全體而講。至於官吏，則不過為國民公僕，受人民供應，又安能自由！」²，公務機關直接面對人民的代表即為公務人員，洽公民眾面對服務人員，很容易會因為服務態度或其專業知能與回應技巧而留下刻板印象；然而公務人員最常為人所詬病的是僵化地因循法規，忽視一般民眾的需求，或是缺乏同理心及服務熱忱，而使得民眾對整體公務部門的印象不佳。這其中的影響的因素很多，或許是因傳統文官體制的運作邏輯使然，但也可能因為目前文官激勵機制並未將公務服務動機納入考量所致（林玉雯，2015；黃婉玲，2020：11）。

在民主政治的進程中，公務部門不同於企業之處即在於官僚組織的層級節制色彩明顯，且依法行政是對政府部門的權力制約，這使得公部門在回應民意的需求與期待時，需同時顧及是否仍在法律規範之界限內；這無疑對公務人員的行政作為構成無形的牢籠（李仲彬，2013），公務機關帶給人們的刻板印象，通常是守舊、古板、不知通融，甚至伴隨著一大堆食古不化的行政規章與繁文縟節。爰此在民眾心目中，公務人員薪資為人民之稅金，理應具備為國為民服務奉獻的精神，且現今公務人員薪資收入通常較為優渥及有所保障，經濟基礎及社經地位相對較佳；惟更有

²孫文學校(2021)。孫文語錄(四十)。2021年10月29日。<https://www.sunyatsenschool.org/blog/d2900bf00f0>

甚者，卻仍有部分公務人員願意鋌而走險，藉職務之便謀利，或收受紅包或送禮之陋習，不僅嚴重打擊政府形象，更使民眾對公務機關抱持負面且難以洗刷的形象。（潘品如，2014）。

但一般民眾對於公務機關的刻板印象，也非完全負面，雖然早期民眾多認為相較於其他職業類別，公務人員相對屬於「弱勢」。民國 70 至 80 年代，台灣經濟起飛的氛圍下，軍公教人員的待遇相較於民營企業或是金融產業，並非求職之首選；僅可視為穩定、求溫飽的一份工作，除了未來退休後仍有穩定的退休金可供養老，甚至被視為是保守不具挑戰性的鐵飯碗（黃妍甄，2019）。

近年來經濟景氣趨緩，於是軍公教人員過往被視為保守僅能求溫飽無法飛黃騰達的鐵飯碗，卻因穩定、安定與有保障的特性，受保障的退休制度更為人所嚮往，因此，軍公教的鐵飯碗鹹魚翻身，成為許多民眾願意奉獻於軍公教的重要原因。現代父母大多盡其所能地給於提供孩子接受高等教育的資源，畢業後也對孩子的工作選擇予以最大尊重；但因為公務機關不受外界經濟景氣的影響，薪資雖然不一定能夠贏過民營企業，但是工作時間固定，在職時甚至退休後的薪資或退休俸給都是穩定有保障的；於是即使台灣的社會已經趨向多元化，但許多家長仍鼓勵孩子參加國家考試，成為公務人員（施能傑，2024）。

二、自我認識、工作價值觀與公共服務動機

世代差異的研究可能涉及了社會學、心理學、管理學等不同的面向，爰本研究將就工作價值觀、工作態度以及對服務公務機關意願等方向來討論世代差異的面向：

（一）個人人格特質與價值觀：

無論是對於個人生活瑣事或是整體社會，人格特質與價值觀都是一種對行為或生存方式的持久信念（Rokeach，1973）。然而，究竟是甚麼因素會影響個人的人格特質及其價值觀？每個人的從小生長的家庭、所受的教育、甚至同儕朋友之間的交往、文化政治的薰陶，也都是重要的影響因素（楊美怡，2002）。在組織行為學關於人格與價值觀的各項研究中，大五人格模式（Big-Five Model）對於預測工作行為的相關研究中發現，工作勤勉盡責、情緒穩定、具外向性、開放性、以及親和性等特質，對於工作績效、工作中的人際協調、遵守組織紀律及未來對於組織的領導能力，都有極大的影響（黃家齊等譯，2017）。

就組織行為學的觀點言，心理學家何茲柏格（Frederick Herzberg）將組織中可能導致成員「工作滿足」或「工作不滿足」的因素加以區分，稱之為二因子理論。Herzberg 將組織中可能導致成員「工作滿足」的因素稱為「激勵因素」，包括：工作本身是否能發揮所長、能否受長官賞識或帶來成就感、是否有升遷及發展機會、工作目標與個人的理念一致；而「保健因素」則為導致工作不滿足的因素，其中來自工作環境的包含：薪水是否能和自身學歷或工作經驗相合、人際關係與工作環境、組織政策、工作及退休之保障等；保健因素只能防止員工不滿；激勵因素來自於工作本身，使用激勵因素方能促使員工努力，增進績效。此理論不但為工作價值觀提供

了豐富化的基礎，更認為透過滿足個人的需求，以及制訂有效的激勵機制，可以激發員工的積極性和創新性，為組織帶來最大績效（吳瓊恩，2016，頁 539 – 541）

（二）人格特質、自我認知與公共服務動機：

個人人格特質或工作態度與組織文化的契合度，是個人與組織之間的契合與組織面臨變動快速的動態環境的重要因素（黃家齊等譯，2017，頁 151）。德國社會學家 M. Weber 為了破除公務人員在業務推動與服務傳遞過程的消極被動心態，曾提出：公共服務是一種「召喚」，有志於公務者需回應這種文化、制度或社會價值的心靈召喚，特別重視公共的良善、強調服務及社會正義（黃朝盟、李俊達，2015），此可視為是公共服務動機(或公共服務動機)的原型主張。

基本上，組織行為學、組織心理學對於公共服務動機均多所著墨，公共服務動機並不單只是希望從事公務服務，而是與「利他主義」、「親社會動機」等社會學者所關心的屬同一範疇，細究公共服務動機，在範圍上與利他主義仍有所差異；利他主義或親社會動機較偏向對他人需求的考慮或希望能增進他人利益，包含範圍較為廣泛，但公共服務動機指涉則較為明確，專指個人希望透過公務部門或其他公共組織，為民眾提供公共服務（吳宗憲，2012）。

動機理論源於心理學和管理學領域，主要探討驅使人們選擇從事某一行為的原因及如何通過他們的行為來實現特定目標的問題。動機理論涉及心理學、管理學、社會學等許多不同的學科領域，20 世紀早期較盛行的理論，如馬斯洛的需求層次理論、赫茲伯格的雙因子理論、麥克利蘭的成就動機理論等(林玉雯，2015)。

潘瑛如針對 110 年公務人員高等考試基礎訓練的受訓者進行調查，分析結果認為 Perry 於 1996 年的公共服務動機量表在「公共利益承諾」、「同情心」及「自我犧牲」等構面信、效度良好，且適用我國文化背景，同時「性別」及「年齡」為公共服務動機的重要變項（潘瑛如，2011）。

Perry 與 Wise（1990）首度提出公共服務動機（PSM）概念，強調此動機源自個人對公共利益、社會責任與政策參與的內在召喚。Perry（1996）進一步發展出 PSM 的四構面：吸引政策制定（Attraction to Policy Making）、公共利益承諾

（Commitment to Public Interest）、同情心（Compassion）及自我犧牲（Self-Sacrifice），廣為學界引用。PSM 理論認為，個人若具備高度公共服務動機，將更有意願投入公共領域的職涯，並展現更高的服務表現與組織忠誠（Perry & Hondeghem, 2008）。不同於早期動機理論認為外在與內在激勵因素彼此獨立不互相影響的論點，並將此動機定義為「一種個人傾向或動機，主要在回應一些嚴重或特別的公共制度及組織管理的問題」（黃朝盟、黃東益、郭昱瑩，2018：262）。公共服務動機是一種行動態度，即個人自覺地投入到有關公共利益的工作或行動中，不以自身私利為目的，而是以效益最大化、服務大眾為宗旨。這種行動態度主要基於個人對公共利益、社會責任感、自我實現以及挑戰感的認識和追求（陳芙萱、劉皓仁，2022）。

隨著全球化發展、科技日新月異、網路資訊快速傳播，公共問題的複雜程度提高，這些轉變對公共治理造成一定程度的挑戰，社會大眾對於公務人力的資格期待與要求甚至較一般私人企業更高（黃婉玲，2020：3）。然依我國憲法第五十八條規

定，公務人員任用須通過公開競爭的考試機制，且為降低人為因素介入的可能，公務人力的選才方式多採取紙筆測驗方式，此方式多半僅能測驗出個人的知識程度，即使部分考試加入了口試或實作試題，卻也只能瞭解應試者的言談應對或技術程度，卻幾乎無法得知應試者是否具有足夠的公共服務動機（潘瑛如、李隆盛，2015：38）。

三、世代差異

世代是什麼？不同年代出生的人，依各自成長背景與特徵，工作價值觀與其一生中所受的教育或經歷的事情所影響（Dries, Pepermans & De Kerpel, 2008）。學者曾在研究中分別列出了幾種世代對應的典型特徵：1946年至1964年出生的二戰後嬰兒潮：不斷挑戰、熱愛工作的工作狂；1965年至1980年出生的X世代：喜愛學習、具有好奇心，也展現創業精神；1981年至1990年左右出生的Y世代：注重平衡、在意工作安全感，同時熱情於工作（王叢桂，1993）；至於1990年後期至2010年前期的Z世代，這個年代又被稱作數位原生時代，又被稱為是iGeneration(i世代)或App Generation，是科技技術發展最先進的一代，非正式、直接的溝通方式與社交網絡是生活中重要部分，因此往往缺少耐心、個人主義等（Generational White Paper, 2011、Pratiksindh & Hemlata, 2018）。

雖然以任何一種方式來區隔各世代，都可能失之武斷，但就這樣的劃分方式來觀察，則能發現即使同文同種，兩群出生相差10年左右的人，由於生活中所經驗的是完全不同的生活方式及成長經驗，也造成不同的邏輯思考跟價值觀；我們常將世代差異看作洪水猛獸，覺得可怕而避之唯恐不及，但世代差異的研究一直都蠻有趣的話題；有趣的東西就是因為差異帶來的對話空間，且差異往往是激發創意的最主要的來源。然而近年來許多學者開始以世代區分價值觀加以研究，但因為早期研究的方式不甚嚴謹，其實這樣的研究方式卻缺乏扎實的文獻支撐，且許多著眼出生年代先後的世代差異研究，卻可能因為不同人群雖然出生世代或許相近，但卻可能因為當時整體經濟景氣不同、或個體間不同的生活或教育背景，無法證實是否真實存在，是以這樣的世代價值觀差異研究結果或許早已過時或失真（黃家齊等譯，2017）。

近年來有關家庭中親代與子代差異的議題方興未艾，於是以配對分析方式探討家族間的世代差異之研究日漸引發關注；家庭因素係決定個人成就高低的重要因素，一個人的人格與價值觀養成，亦與幼年及求學期間的家庭背景密切相關；家庭背景的衡量，則常以家長的教育程度、職業等變數來衡量（吳慧瑛，2007）。許多不同的研究均顯示，許多人敘述或描繪事物圖像的面貌，會因為其知覺不同而有很大差異，因此若只採單方面觀點論述，不但容易失之偏跛，亦難窺其全貌（Thompson, L., & Walker, A., 1982）；在研究對象上，若能邀集同一家庭中的不同成員受訪，透過受訪親代與子代對於同一問題的不同觀點，擴充我們對不同關係組合互動經驗的了解，並使代際間不同經驗或想法的圖像，能夠完整呈現（吳嘉瑜，2005）。

參、研究架構、方法及結果分析

一、研究架構

綜合上述的文獻討論，本研究以公務機關的組織意象（B-5）為依變數，『人格特質與自我認知』、『職涯發展期許』及『公共服務意願』三面向為主要自變數，探討其對公務機關組織意象之世代差異的解釋力，進而回應公共部門如何提升年輕族群吸引力之實務需求以大學在學學生之工作態度（B-4）、自我價值觀（B-3）以及公職服務意願（B-6）為自變數，其中，B3 代表受訪大學生對「職涯發展期許」之調查題組，B4 為「人格特質與自我認知」，B5 為「對公務機關的組織意象」，B6 則為「公共服務動機」相關題項；代碼係依據原問卷編碼標示，本文研究架構亦以此作為變數對應編號。基於研究目的所建立之研究架構如圖 1 所示。

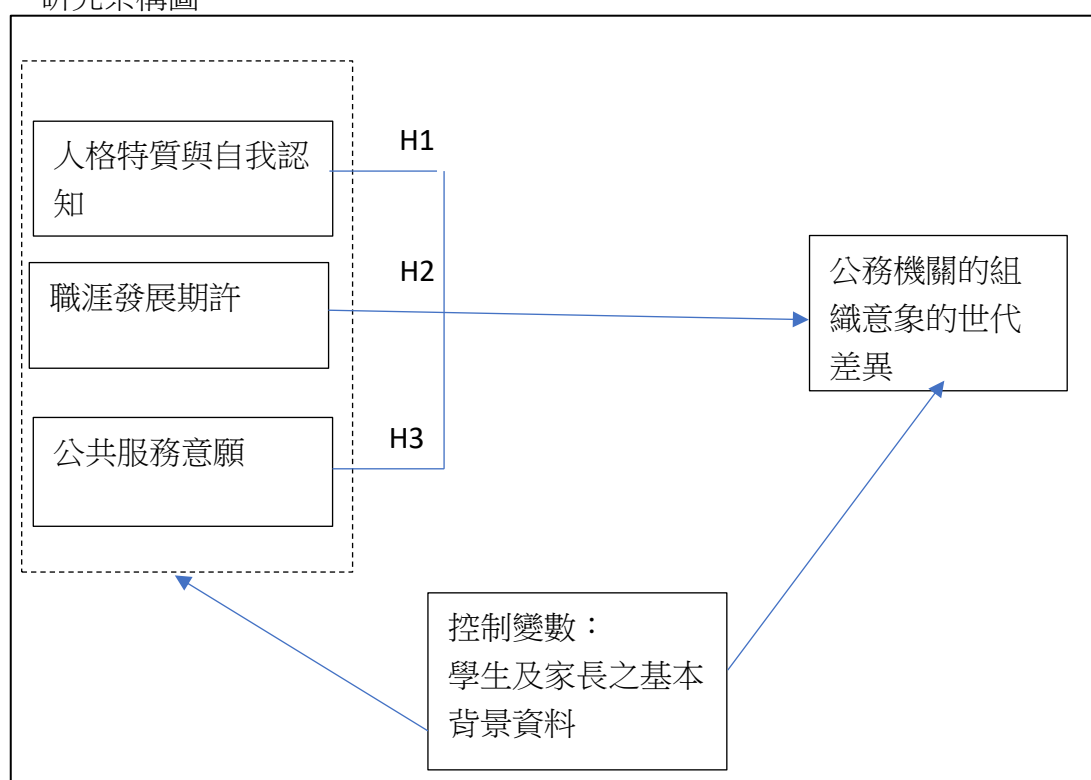
在控制學生及家長之基本資料、父母職業屬性及其子女科系背景變數後，檢證這些變數之間的實際關係。依據前相關文獻的檢閱結果，本研究提出之具體假設如下：

H1：人格特質與自我認知對公務機關組織意象世代差異具顯著影響。

H2：職涯發展期許對公務機關組織意象世代差異具有顯著影響。。

H3：公職服務意願對公務機關組織意象世代差異有顯著影響。

圖 1
研究架構圖



二、本研究之研究方法

本研究採用之研究方法如下：（一）、文獻分析法（Document Analysis）：透過

蒐集有關資訊、調查報告、圖書、期刊與學術論文等文獻資料，進行系統性加以歸納、整理與分析，揭示本研究理論架構與研究方向。(二)、問卷調查法 (Survey Research)：本研究採用問卷方式蒐集受訪者對公務機關意象、職涯發展與公共服務意願等面向的看法，並以配對樣本進行量化統計分析，了解大學生與家長世代間觀點差異。

三、本研究之資料來源

本研究使用「台灣文官調查第三期『誰想與誰能成為公務人員？公共服務動機、創新潛能、與政治手腕的調查研究』」(TGBS III)計畫，於2016年所作調查，樣本範圍涵蓋臺灣地區有意願報考公職的大學及專科在校學生及其家長。

本研究採用中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫<誰想與誰能成為公務人員？公共服務動機、創新潛能、與政治手腕的調查研究(台灣政府文官調查第三期，TGBS III)(公共版)之相關問卷及數據資料(陳敦源，2023)。本問卷分別針對對未來職涯方向之選擇、選擇工作注重重點、工作生活態度、對公務人員或機關的印象、以及對參與公共服務的意願，以相同的問題形式，分別針對在學大學生及其家長進行電話訪問。

本調查問卷為配對受訪者資料，爰採用電話訪問模式，共計完成有效樣本1,526份；電話訪問雖具有可節省訪問時間及成本，且較面訪模式更容易詢問關鍵或敏感問題等優勢；但在詐騙集團橫行的今日，面對未事先預約的陌生訪問來電，即使受訪者願意接受訪問，若問題題項過多或問題太過觸及私人資訊，可能導致受訪者隨便回答，甚至直接掛上電話結束訪問(羅清俊，2016)。

雖本研究所使用之資料來源為2016年執行之TGBS III調查，距今已近十年，然該資料為目前少數同時針對大學生與其家長進行配對訪問、並涵蓋公務機關意象、工作態度、公共服務動機等完整模組的全國性問卷調查，具高度代表性與實證價值。儘管近年公部門歷經多項重大事件(如年金改革、數位轉型、COVID-19疫情下公務角色再定位等)，可能對組織意象產生新影響，惟本研究仍聚焦於代間觀感差異的基礎面貌與心理結構關聯，對理解世代觀點轉變具重要參考價值。未來建議可採縱貫性調查或最新資料加以比對，進一步探討時代事件對公務形象的動態影響。

由調查結果可以發現，1,526份樣本中，只完成大學生部分之問卷為140份，佔整體樣本數9.2%；僅完成家長部分之問卷則為844份，佔整體樣本數55.3%；完成大學生與家長完整配對之問卷僅有542份，僅佔整體樣本數35.5%。

為了解此調查結果的樣本結構有何意涵?表1以學生個人背景資料(如：學生性別、出生年分、就讀年級、學群分類及學校所在地等)與該調查只完成學生部分或學生與家長全部完成之樣本作交叉分析，分析結果顯示，只完成學生之百分比基本上與學生及家長全部完成之比率幾乎相等，且各項目均無顯著差異(P 值 >0.05)。表示若僅分析家長與學生全部完成之受訪資料，並不會使分析結果失之偏跛。

表 1

僅完成學生與學生及家長均受訪之背景資料交叉分析

項目		只完成學 生	學生家長都 完成	樣本數	卡方檢定
學生性別	男性	46.40%	47.00%	320	卡方值=0.017
	女性	53.60%	53.00%	362	P 值=0.896
學生出生年份	民國 79-81 年	4.30%	4.10%	28	卡方值=0.106
	民國 82-84 年	51.40%	53.00%	359	P 值=0.948
	民國 85-87 年	44.30%	43.00%	295	
就讀年級	一年級	24.10%	26.10%	165	卡方值=1.323
	二年級	28.70%	26.70%	173	P 值=0.724
	三年級	27.80%	24.10%	158	
	四年級及以上	19.40%	23.10%	144	
學群三分類	人文類	18.20%	21.40%	141	卡方值=4.107
	社會類	45.30%	35.90%	256	P 值=0.128
	科技類	36.50%	42.70%	281	
學校所在地區	北部地區	47.10%	53.10%	354	卡方值=2.296
	中部地區	23.60%	23.10%	158	P 值=0.513
	南部地區	27.10%	21.60%	155	
	東部及外島地區	2.10%	2.20%	15	
	樣本數	140	542	682	

資料來源：本研究。

表 2 則以家長之性別、出生年齡層、教育程度與居住地區等個人背景資料與該調查只完成家長部分或學生與家長全部完成之樣本作交叉分析，分析結果顯示，只完成家長之百分比與學生及家長全部完成之檢定值，在家長性別及教育程度及居住區域等項目具有顯著差異(P 值<0.05)。表示在家長性別(尤其是女性)或教育程度兩方面，僅分析家長與學生全部完成之受訪資料並無法具代表性。

表 2

僅完成家長與學生及家長均受訪之背景資料交叉分析

		只完成 家長	學生家 長都完 成	樣本數	卡方檢定
家長性別	1 男性	38.40%	31.70%	496	卡方值=6.360
	2 女性	61.60%	68.30%	890	P 值=0.012<0.05
家長出生年齡層	民國 50 年及以前	16.50%	13.80%	214	卡方值=5.197
	民國 51-60 年	78.00%	77.90%	1080	P 值=0.074

	民國 61 年及以後	5.60%	8.30%	92
家長教育程度	國中或以下	9.30%	7.60%	119 卡方值=20.336
	高中及專科	58.10%	69.90%	868 P 值=0.000<0.05
	大學及以上	32.70%	22.50%	397
家長居住區域	北部地區	48.20%	49.40%	675 卡方值=5.197
	中部地區	26.70%	27.70%	375 P 值=0.158
	南部地區	19.30%	19.70%	270
	東部及外島地區	5.80%	3.10%	66
	樣本數	844	542	1386

資料來源：本研究。

綜上，本研究既為了解大學生與其家長不同世代間對於公務機關形象認知、未來職涯發展方向、價值觀及生活態度，以及參與公共服務動機之世代差異，爰將採學生與家長均受訪完成共 542 份之問卷為樣本加以分析。

肆、研究發現與討論

一、各變數的敘述統計

本小節先就各個變數的次數分布加以描述，因此非本文的分析焦點且基於文章篇幅考量，相關表格以附錄方式呈現。

(一)對公務機關的組織意象：

扣除僅有學生或家長回答之受訪者外，學生及其家長均回答的受訪者共 542 位。對於『大多數的立法委員主要是在為大財團的利益講話』，大學生認同比率為 69.2%，學生家長的認同百分比更高達 74.97%，這顯示立委在受訪民眾心目中印象似乎是向財團靠攏的；至於對於政府大多數的時候是否都把稅金花在刀口上？大學生約 28.6%左右認同，至於家長則約 32.3%表示同意，整體看來多數受訪者對於政府使用稅金方式的認同度並不太高；有關認為公務機關仍存在紅包文化，不送紅包則事情辦不成，64.6%的學生與 72.7%家長受訪者表示不同意，這顯示大學生及家長均認為紅包文化已不如以往猖獗，覺得並非必須要以金錢或禮物賄絡公務人員，才能順利完成須辦理事項。

對於是否同意大多數公務人員處理事情的專業能力都很不錯，大學生受訪者大約有 56.7%是同意的，家長受訪者大約有 61.6%是同意的，顯示公務人員的專業能力是受到學生及家長普遍肯定的。至於現在的政府機關很重視民眾的意見與重視社會的公平正義？大學生受訪者大約有 54.8%與 47.1%表示認同；但受訪家長就政府是否重視民意部分，大約有 64%是認同的；在對社會公平正義的重視方面，認同的比率僅有 46.5%，較不認同的比率 53.5%略低；由各項比率數字顯示，雖然於公務機關及公務人員在大學生與其家長受訪者心中的組織形象認同度並不太相同，但彼此之間的差異並不大。

(二)職涯發展與期許

一般而言，企業能提供之待遇或工作環境如何、是否能與所學相符，升遷機會甚至企業未來前景、工作保障如何，通常都是找工作時注意的重點。公務機關最為人稱道的優勢即是工作有保障、退休後有不錯的退休金；針對未來工作期許方面，受訪大學生所重視的項目，89.1%認為「有不錯退休金」是重要的、家長們則高達92.9%認為重要、其中甚至有高達64%家長認為非重要，這顯示無論是大學生或是家長受訪者，均認為有穩定的退休金以保障晚年生活是很重要的；覺得「工作有保障」重要者，學生部分有高達95.7%認為重要、家長們亦高達95.7%認為重要、甚至有高達54.6%的學生及70.3%的家長認為非常重要；有穩定的工作保障及退休給與，這一點雖是公務人員鐵飯碗稱號的由來，也正是公務機關給予社會大眾最普及的刻板印象。

至於「是否有升遷機會」或「能否發揮所長」，學生部分有高達92.1%及81.6%認為重要、家長們則高達93%、87.7%認為重要。至於「工作目標與個人的理念一致」、「希望能為國家效力」題項，學生部分有高達88.7%及65.5%認為重要、家長們則高達95.2%、82.7%認為重要。

另外針對父母(子女)或同儕意見是否重要一項，受訪大學生部分有64.2%表示重視父母意見，但是就父母受訪者角度，96.7%家長表示覺得孩子的意見是重要的，顯示父母對與子女職涯規劃方向的意見是重視(或尊重)的；社會觀點部分則有62.1%的大學生與75%的家長認為重要；但對於其周遭朋友的意見，重視程度則相對不高(學生37.7%與家長48%)。

(三)對生活或工作態度的自我認知

有關於受訪大學生與其家長對其自身生活或工作的自我認知，由調查結果分析可知，70.5%的大學生及58.6%的家長並不認為會因為做事都不經思考而經常會陷入困境；87.5%的大學生及91.8%的家長認為事先計畫，可以讓想做的事情變得更有趣；58.1%的大學生認為必須很努力自制才能避免麻煩的事發生，但認為必須更多自製才能避免麻煩的家長卻高達82.6%；59.7%的大學生喜歡冒險，但就家長而言則認同與不認同大約各占50%；至於喜歡追求新奇和刺激的經驗、或認為生活中若沒有一點危險，就太單調乏味的大學生比率大約占受訪者的71%與52.3%；而就家長角度看來，喜歡追求新奇和刺激的經驗、或認為若沒有一點危險，生活中就太單調乏味者有52.8%及42.5%，顯示隨年齡增長，且成為家庭的主要支柱或照顧者之後，尋求冒險及創新的想法略有下降。

(四)從事公共服務的意願

從事公務服務的意願主要係指個人期望從事公共服務的目的，或基於對公益的追求、或為實踐特別的社會價值、或基於愛國心、善盡公民的責任、抑或是發自同情心而對他人弱勢情境的感同身受及關懷，其行為即使不一定能獲得優渥的報酬，甚至還可能損害個人利益甚至生命，亦能無所畏懼（張其祿、林玉雯，2015）。由

問卷中與公共服務動機相關題項可以了解，大約六成左右的受訪學生及其家長，對於能夠參與改善公共服務的活動深感興趣(比率約有 64.5%及 69%)；而認為對公共服務計畫與公共政策有貢獻，能因而感受存在價值的受訪者均有七成左右；85.2%的大學生及高達 94.5%的家長對於能夠提出公共服務方案與公共政策，進而改變社會的人表達高度的尊敬。72.9%的學生及 82.8%的家長認為公益服務比幫助單一個人更為重要，八成左右受訪者渴望了解社會的需要並進而幫助需要幫助的人，且認為每位社會成員都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是必須的；甚至不論學生或其家長，高達九成以上均認為制定公共服務計畫時，除考量現實外，更應考量下一代的福祉。「當我看到弱勢的人受害時，總是於心不忍」、「我常觀察到，人與人之間是相互依賴的」與「我認為許多社會福利與社會救助計畫是不可或缺的」等與同情心相關的問題，高達 9 成以上的大學生與其家長是認同的；而「對人民、社會做出貢獻，比我個人的生涯發展更有意義」「即使失去陞遷機會，努力去完成對大眾有益之事是值得的」「對人民有益的政策，即使傷害了我個人的利益，我仍然能夠接受」「在工作崗位上，公眾責任的「大我」當在自己的「小我」之前」等與以愛國心或善盡公民責任為出發點的題項，則大致均有超過八成的大學生與其家長是支持的。

二、各變數的因素分析

由於本研究分別針對公務機關組織意象之世代差異、工作態度、自我認識與工作滿意度以及公共服務動機等測量指標進行建構效度分析及因子萃取，以作為後續相關分析與多元迴歸分析之依據，各變數的因素分析結果分述如下：

(一) 人格特質與自我認知之因子萃取

本研究將問卷大學生受訪者題項第 B4_1 至 B4_6 題及學生家長受訪者題項 C3_1 至 C2_6 題、有關大學生與其家長分別對於自身的人格特質及自我認知題項進行因素分析。其萃取結果：表 3 及表 4 可以發現分別萃取了 2 個特徵值大於 1 的共同因子，大學生部分之解釋量為 39.463%及 21.998%，KMO 值為 0.683 且具顯著性；家長部分之解釋量為 38.317%及 20.25%，KMO 值為 0.681 且具顯著性，表示本項在學生及家長受訪者之資料均適合進行因素分析；爰依原始調查問卷題意，將因子分別命名為「大學生人格特質」與「大學生自我認知」以及「家長人格特質」與「家長自我認知」。

表 3

大學生人格特質與自我認知(轉軸後)

題 目	大學生人格特質	大學生自我認知
B4_4 『我很喜歡冒險』，請問您認不認同？	0.878	
B4_5 『我很喜歡追求新奇和刺激的經驗』，請問您認不認同？	0.872	

B4_6 『對我而言，生活中若沒有一點危險，那就太單調乏味了』，請問您認不認同？	0.794	
B4_3 『我必須很努力自制才能避免麻煩的事發生』，請問您認不認同？		0.832
B4_1 『因為我做事都不經思考，所以我經常會陷入困境』，請問您認不認同？		0.717
B4_2 『我認為事先的計畫可以讓想做的事情變得更有趣』，請問您認不認同？		0.474
因子解釋量	39.463	21.998
KMO 值	0.683	
樣本數	542	

資料來源:本研究。

表 4

學生家長人格特質與自我認知(轉軸後)

題 目	家長人格 特質	家長自我 認知
C3_5 『我很喜歡追求新奇和刺激的經驗』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.881	
C3_4 『我很喜歡冒險』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.861	
C3_6 『對我而言，生活中若沒有一點危險，那就太單調乏味了』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.723	
C3_3 『我必須很努力自制才能避免麻煩的事發生』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.800
C3_1 『因為我做事都不經思考，所以我經常會陷入困境』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.631
C3_2 『我認為事先的計畫可以讓想做的事情變得更有趣』，請問您認不認同?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.594
因子解釋量	38.317	20.25
KMO 值	0.681	
樣本數	542	

資料來源:本研究。

(二) 職涯發展與期許之因子萃取

有關大學生與其家長分別對於自身職涯發展與期許，本研究分別就中大學生受訪者題項第 B3_1、B3_2、B3_5、B3_6 及學生家長受訪者題項 B2_1、B2_2、B2_5、B2_6 進行因素分析。其萃取結果：表 5 可以發現大學生部分萃取了 2 個特徵值大於 1 的共同因子，解釋量為 46.885%及 28.53%，KMO 值為 0.572，表 6 家長部分亦萃取了 2 個特徵值大於 1 的共同因子，解釋量為 51.342%及 28.248%，KMO 值為 0.584，且均具顯著性，表示本項資料適合進行因素分析；爰依原始調查問卷題意

及赫茲柏格（Frederick Herzberg）雙因子理論之歸類分方式，將因子命名為「大學生激勵因子」、「大學生保健因子」與「學生家長激勵因子」、「學生家長保健因子」。

表 5

大學生職涯發展期許因素分析(轉軸後)

題 目	大學生激勵因子	大學生保健因子
B3_6 請問您覺得『工作目標和我個人的理念一致』重不重要？	0.871	
B3_5 請問您覺得『能讓我發揮所長』重不重要？	0.858	
B3_1 請問您覺得『有不錯的退休金』重不重要？		0.866
B3_2 請問您覺得『工作有保障』重不重要？		0.851
因子解釋量	46.885	28.53
KMO 值	0.572	
樣本數	542	

資料來源:本研究。

表 6

學生家長職涯發展期許因素分析(轉軸後)

題 目	學生家長激勵因子	學生家長保健因子
C2_6 請問您覺得『工作目標能和我的子女的個人理念一致』重不重要？	0.887	
C2_5 請問您覺得『能讓我的子女發揮所長』重不重要？	0.857	
C2_1 請問您覺得『有不錯的退休金』重不重要？		0.898
C2_2 請問您覺得『工作有保障』重不重要？		0.882
因子解釋量	51.342	28.248
KMO 值	0.584	
樣本數	542	

資料來源:本研究。

（三）公共服務動機之因子萃取

本研究將問卷大學生受訪者題項第 B6_1 至 B6_15 題及學生家長受訪者題項 C5_1 至 C5_15 題、有關大學生與其家長分別對於自身公共服務動機或動機之各題項進行因素分析。其萃取結果，經刪除第 B6-5 及第 C5_5 題後再予分析，可知表 7 及表 8 大學生及家長受訪者各萃取了 3 個特徵值大於 1 的共同因子，大學生解釋量為 41.793%、9.86%及 7.808%，KMO 值為 0.889；家長部分之解釋量為 39.811%、19.585%及 16.156%，KMO 值為及 0.884 且均具顯著性，表示本項資料適合進行因素分析；由於在公共服務動機(或動機)的研究領域中，Perry1996 年所提出由「公共利

益承諾」、「自我犧牲」、及「同情心」等構面一直有極其重要的可參考性（林玉雯，2015），檢視本問卷該題組中各題的意涵均與 Perry 之定義尚無不合。爰依原始調查問卷題意，將因子分別命名為「大學生同情心」、「大學生自我犧牲意願」、「大學生公共利益承諾」與「學生家長同情心」、「學生家長自我犧牲意願」、「學生家長公共利益承諾」。

表 7

大學生公共服務動機因素分析(轉軸後)

題 目	大學生同情心	大學生自我犧牲意願	大學生公共利益承諾
B6_11 『我認為許多社會福利與社會救助計畫是不可或缺的』，請問您同不同意？	0.805		
B6_10 『我常觀察到，人與人之間是相互依賴的』，請問您同不同意？	0.662		
B6_9 『當我看到弱勢的人受害時，總是於心不忍』，請問您同不同意？	0.653		
B6_8 『我認為公共服務計畫的制定，不僅應考量現實，更應考量下一代的福祉』，請問您同不同意？	0.617		
B6_7 『在工作崗位上，我將盡力保護社會上的每個人的自由與權利』，請問您同不同意？	0.587		
B6_6 『社會上的每個人都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是應該的』，請問您同不同意？	0.526		
B6_14 『對人民有益的政策，即使傷害了我個人的利益，我仍然能夠接受』，請問您同不同意？		0.798	
B6_13 『即使失去陞遷機會，努力去完成對大眾有益之事是值得的』，請問您同不同意？		0.758	
B6_15 『在工作崗位上，公眾責任的「大我」當在自己的「小我」之前』，請問您同不同意？		0.744	
B6_12 『對人民、社會做出貢獻，比我個人的生涯發展更有意義』，請問您同不同意？		0.729	
B6_3 『我尊敬那些能夠提出公共服務方案與公共政策，進而改變社會的人』，請問您同不同意？			0.785
B6_2 『能夠對於公共服務計畫與公共政策有所貢獻，會讓我感到有存在的價值』，請問您同不同意？			0.749
B6_1 『我對於能夠參與改善公共服務的活動深感興趣』，請問您同不同意？			0.721
B6_4 『為公共利益服務比幫助單一的個人重要』，請問您同不同意？			0.531

因子解釋量	41.793	9.86	7.808
KMO 值		0.889	
樣本數		542	

資料來源:本研究。

表 8 學生家長公共服務動機因素分析(轉軸後)

題 目	學生家長 同情心	學生家長 自我犧牲 意願	學生家長 公共利益 承諾
C5_9 『當我看到弱勢的人受害時，總是於心不忍』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.765		
C5_8 『我認為公共服務計畫的制定，不僅應考量現實，更應考量下一代的福祉』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.676		
C5_11 『我認為許多社會福利與社會救助計畫是不可或缺的』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.660		
C5_10 『我常觀察到，人與人之間是相互依賴的』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.625		
C5_7 『在工作崗位上，我將盡力保護社會上的每個人的自由與權利』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.616		
C5_6 『社會上的每個人都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是應該的』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.445		
C5_13 『即使失去陞遷機會，努力去完成對大眾有益之事是值得的』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.812	
C5_14 『對人民有益的政策，即使傷害了我個人的利益，我仍然能夠接受』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.775	
C5_12 『對人民、社會做出貢獻，比我個人的生涯發展更有意義』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.727	
C5_15 『在工作崗位上，公眾責任的「大我」當在自己的「小我」之前』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題		0.716	
C5_1 『我對於能夠參與改善公共服務的活動深感興趣』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題			0.821
C5_2 『能夠對於公共服務計畫與公共政策有所貢獻，會讓我感到有存在的價值』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題			0.814

C5_3 『我尊敬那些能夠提出公共服務方案與公共政策，進而改變社會的人』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.711
C5_4 『為公共利益服務比幫助單一的個人重要』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	0.516
因子解釋量	39.811
KMO 值	19.585
樣本數	16.156
	0.884
	542

資料來源:本研究。

三、多元迴歸分析

民眾對於公務機關的印象，不但影響他們對於公務機關的信任程度，甚至也會透過家庭成員間的教育或交流，而導致下一代對公務機關組織印象的扭曲。囿於公務機關所為之各項行政處分大多與人民權益息息相關，於是各項本意為行政行為準據或為保障權益而訂定的法規或程序，成為了繁冗的組織文化，不僅阻礙了公務組織本身的創新發展，更成為民眾心中的刻板印象。為了解受訪大學生及其家長對公務機關的組織意象是否受自身人格特質或自我認知所影響，及在加入激勵因子及保健因子、投入公共服務之意願等輔助變數後是否會有顯著影響變化？本研究將受訪者個人背景資料設為控制變數後進行多元迴歸分析。

此外，為檢證人格特質與自我認知、激勵與保健因子、公共服務動機之間對依變數的影響，本研究除分別對前開三個因素項目分別進行多元迴歸外，並與各項目之構面共同放入模型 4 中。表 9 以「公務機關組織意象世代差異」為依變數，模型 1 先檢證大學生人格特質與自我認知之解釋效果；模型 2 則檢證激勵與保健因子的解釋效果；模型 3 則檢證公共服務動機的解釋效果，觀察迴歸係數變化與顯著性結果；模型 4 最後再檢證同時加入這幾個變數的影響是否顯著。

就模型 1 來看，調整後 R^2 僅為 0.03，表示整體模型的解釋力不高，大學生之自我認知具有顯著的解釋力，對公務機關組織意象具有正向提高效果，這表示若學生的對自身的處事態度了解越高，則對公務機關會產生相對的好感，具有正面的效益；其次是模型 2 考量大學生對於未來職涯展望中加入激勵或保健因子之後，雖調整後 R^2 僅為 0.029，但無論是由「工作目標能與個人理念一致」、「能讓我的子女發揮所長」等激勵因子，或是「有不錯退休金」「工作有保障」等保健因子，都可對世代間對公務機關的組織意象有正面顯著影響；而由模型 3 看，調整後 R^2 僅為 0.068，模型解釋力稍微增加，且無論是公共利益承諾、自我犧牲意願或同情心，均有正向的顯著性，有助於增強公務機關之組織意象。惟由模型 4 中可以得知，整體而言，女學生除在模型 2 對於未來工作所可能帶來的激勵或保健因子影響並不顯著外，其餘均具有顯著正向影響，而當同時考量人格特質、未來職涯之期望與公共服務動機時，學生的公共利益承諾及自我犧牲意願呈現顯著的正向解釋效果。

表 9

大學生公務機關組織意象之多元迴歸分析

	model 1		model 2		model 3		model 4	
	B	標準誤	B	標準誤	B	標準誤	B	標準誤
(常數)	-1.251	0.742	-0.825	0.74	-0.886	0.721	-0.936	0.733
性別 (對照組：男性)								
女性	1.282 (0.491)**		0.796	0.484	0.949 (0.474)**		1.029 (0.489)*	
就讀年級 (對照組：大學一年級)								
大學二年級	0.742	0.605	0.567	0.608	0.56	0.594	0.522	0.596
大學三年級	0.597	0.622	0.419	0.625	0.604	0.611	0.519	0.614
大學四年級及以上	0.074	0.63	-0.083	0.629	0.111	0.622	0.066	0.626
學群分類 (對照組：人文學群)								
社會學群	-0.547	0.607	-0.571	0.607	-0.765	0.596	-0.667	0.597
科技學群	-0.624	0.628	-0.695	0.627	-0.757	0.612	-0.69	0.617
學校所在地區 (對照組：北部地區)								
中部地區	0.497	0.558	0.5	0.554	0.343	0.542	0.35	0.548
南部地區	0.436	0.57	0.405	0.567	0.559	0.553	0.471	0.56
東部或外島	-2.08	1.52	-2.072	1.521	-2.39	1.492	-2.278	1.492
學生人格特質	0.425	0.226					0.227	0.23
學生自我認知	0.673 (0.226)**						0.249	0.237
大學生激勵因子			0.468 (0.224)**				0.063	0.237
大學生保健因子			0.608 (0.225)**				0.36	0.232
學生同情心					0.489 (0.217)**		0.325	0.234
學生自我犧牲意願					0.636 (0.221)**		0.536 (0.229)*	
學生公共利益承諾					1.023 (0.218)***		0.9 (0.228)***	
R ² (調整後)	0.03		0.029		0.068		0.07	
N	542		542		542		542	

註 1：* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

註 2：多元共線性診斷之 VIF 值均在 5 以下，表示自變數之間的共線性問題並不嚴重。

資料來源：本研究。

表 10 則是由學生家長角度出發，仍以公務機關組織意象為依變數，模型 1 先檢證學生家長人格特質與自我認知之解釋效果；模型 2 則檢證家長角度看激勵與保健因子的解釋效果；模型 3 則檢證家長觀點公共服務動機的解釋效果，觀察迴歸係數變化與顯著性結果；模型 4 最後再檢證同時加入這幾個變數時的影響效果是否顯著。

就模型 1 來看，調整後 R^2 僅為 0.03，表示整體模型的解釋力不高；學生家長之人格特質則具有顯著的解釋力，對公務機關組織意象卻具有負向顯著效果，尤其是女性家長更是顯著的負向影響，這點與大學生的檢證結果並不相同，表示學生家長

對於本身是否具有創新與冒險的特質了解越高，則對公務機關組織意象並不會相對提高；其次是模型 2 考量學生家長對於子女未來職涯展望中加入激勵或保健因子之後，雖調整後 R^2 僅為 0.056，且無論是由「工作目標能與個人理念一致」、「能讓我的子女發揮所長」等激勵因子，或是「有不錯退休金」「工作有保障」等保健因子，對世代間對公務機關的組織意象並無顯著影響；而由模型 3 看，調整後 R^2 僅為 0.064，模型解釋力雖稍微增加，但同情心與公共利益承諾卻有負向的顯著性，顯示對公務機關之組織意象反有顯著負面影響。由模型 4 中可以得知，整體而言，無論哪一個模型狀況下，家長學歷背景如何，對於公務機關的組織意象均有正面顯著影響；在模型 3 僅考量公共服務動機與模型 4 同時考量人格特質、未來職涯之期望與公共服務動機時，學生家長的公共利益承諾及自我犧牲意願呈現負面顯著的解釋效果。

表 10

學生家長公務機關組織意象之多元迴歸分析

	model 1		model 2		model 3		model 4	
	B	標準誤	B	標準誤	B	標準誤	B	標準誤
(常數)	-2.954	(0.925)**	-3.036	(0.944)**	-2.59	(0.934)**	-2.753	(0.936)**
性別 (對照組：男性)								
女性	-1.087	(0.477)*	-0.757	0.494	-0.847	0.479	-0.898	0.486
職業屬性 (對照組：非軍公教人員)								
軍公教人員	-0.869	0.697	-0.959	0.707	-0.847	0.694	-0.722	0.69
家長學歷 (對照組：國中或以下畢業)								
高中或專科畢業	3.613	(0.844)***	3.431	(0.856)***	2.979	(0.851)**	3.185	(0.849)***
大學或研究所畢業	3.097	(0.949)**	2.817	(0.962)**	2.684	(0.948)**	2.962	(0.95)**
家長居住地區 (對照組：北部地區)								
中部地區	0.039	0.518	0.113	0.526	0.022	0.518	-0.023	0.517
南部地區	0.284	0.581	0.459	0.59	0.343	0.578	0.293	0.576
東部或外島	-2.496	3.614	-1.714	3.673	-2.766	3.606	-2.848	3.592
家長人格特質	-0.929	(0.219)***					-0.762	(0.221)**
家長自我認知	-0.027	0.221					0.289	0.239
學生家長激勵因子			-0.304	0.226			-0.165	0.234
學生家長保健因子			-0.321	0.225			0.059	0.248
家長同情心					-0.492	(0.22)**	-0.534	(0.237)**
家長自我認知					-0.405	0.22	-0.359	0.228
學生公共利益承諾					-0.865	(0.221)***	-0.773	(0.231)**
R^2 (調整後)	0.03		0.056		0.064		0.081	
N	542		542		542		542	

註 1：* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

註 2：多元共線性診斷之 VIF 值均在 5 以下，表示自變數之間的共線性問題並不嚴重。

資料來源：本研究。

綜合表 9 與表 10 所示，透過多元迴歸模型，分別檢視學生與家長對「公務機關組織意象」的影響因素，發現「公共利益承諾」及「自我犧牲意願」在年輕世代中顯著提升正向觀感，家長則相對保守且傾向保健因子為主。

伍、結論

近年來，無論中央或地方政府各級機關均致力於推動行政制度或程序上的調整與創新，以避免繁文縟節等官僚體系中既有的傳統，造成人民對於公務機關有負面的組織意象，並對國家的整體競爭力造成極大的傷害。本研究利用既有問卷調查資料進行實證分析，以瞭解公務機關組織意象在大學生及其家長之間的世代差異可能的因素與影響。

一、研究發現

本研究針對三項研究假設進行迴歸檢證，結果如下：

1. H1：人格特質與自我認知對公務機關組織意象世代差異具顯著影響。根據模型 1 與模型 4 分析結果顯示，大學生自我認知對公務機關組織意象有正向顯著影響（ $p < 0.01$ ），支持本假設；但學生人格特質雖為正向，未達統計顯著。相對地，家長部分則顯示人格特質對組織意象有負向顯著影響（ $p < 0.05$ ），顯示不同世代對人格特質的投射可能產生相反作用，需納入世代脈絡進行解釋。
2. H2：職涯發展期許對公務機關組織意象世代差異具有顯著影響。模型 2 結果指出，不論激勵因子（理念一致、發揮所長）或保健因子（退休金、工作保障）對組織意象皆呈現正向顯著影響（ $p < 0.01$ ），顯示公務職的穩定與價值實現特質對兩代均具正向吸引力，支持 H2。
3. H3：公共服務動機對公務機關組織意象世代差異有顯著影響。模型 3 與模型 4 結果皆顯示，大學生之公共利益承諾、自我犧牲意願與同情心等 PSM 構面皆對組織意象具顯著正向影響（ $p < 0.001 \sim 0.05$ ），且在整體模型中公共利益承諾為解釋力最強之變項，顯示 PSM 對青年世代評價公部門形象扮演關鍵角色，H3 獲得支持。

家庭不但是每個人人生的出發點，更是孩子的第一所學校，因此，日常親子生活或教養過程中，父母本身的理念及想法常常會無形刻印在孩子的心中，導致其價值觀與想法往往與父母相似，甚至內化為其將來判斷是非或價值之準據。然而由本研究的分析結果卻發現，家長在許多方面與學生的想法相當歧異，尤其在家長的職業屬性上，一般而言我們覺得若家長是公務人員，想法上應該會較傾向希望自己的子女也從事公務工作，然由表 10 可看出，無論是哪一個模型狀況下，軍公教人員家長對公務機關組織意象均是呈現負向影響，雖不顯著，但是否因為世代間的差異造成世代職業複製現象並未發生，值得關注。

其次就是公共服務動機部分，本研究依 Perry 的定義及題意將公共服務動機概略劃分為同情心、公共利益承諾及自我犧牲意願等三個構面；大學生對於這三個構面的看待方式是正向且顯著的，但隨著年齡的增長，社會閱歷的增加，我們卻看到家

長的看待方式卻變為顯著的負向影響，這樣的世代差異是因為經過社會大學的歷練，抑或是出自對自身期望與現實落差所造成，亦是值得深入探討的議題。

二、研究建議

隨著台灣民主化進程的向前推動，當前政府機關最重要的任務之一是改變由上而下的統治思維，形塑開放多元的治理模式，期能在政策的醞釀、規劃、執行等各個不同的階段，準確地掌握和回應人民的需求（黃東益，2015：110），尤其是身處在網路傳播發達、資訊科技發展日行千里的 21 世紀，面對日新月異的社會型態反應，身為公僕的公務人員更必須隨時因應民眾對政府的期待，迅速提供各種創新服務，才能避免公部門遭受僵化刻板、不知變通的責難。

依據憲法第 85 條規定：「公務人員之選拔，應實行公開競爭之考試制度；非經考試及格者，不得任用。」顯見透過國家考試篩選優秀人才，可提升公務機關之人力素質，並增強政府解決公共問題和國家的發展及競爭力。然而無論考選方法如何，內容多為理論性的學科知識，無法瞭解應試者個人之人格特質、自我認知、從事公共服務的意願高低甚至是實務上處理公務的能力，亦遑論是否具備維護公務機關組織意象的能力。鑒於公務人員考試不但為我國文官體系選拔人才的主要途徑，更是機關未來發展與創新的關鍵人力，爰本研究分別就宏觀與政策實務兩層面提出建議：

（一）、宏觀層面

在人口結構轉變、就業價值觀多元化及年金改革等挑戰下，公部門組織意象正面臨結構性轉變壓力。如何重新建構政府形象，使其由「穩定但保守」的刻板印象，轉向「穩定而富公共價值」的專業平台，是未來人力資源政策須面對的核心議題。

（二）、政策建議層面

針對年輕族群而言，政府為吸引年輕世代加入公部門，應提升其對公共服務意義的認同與成就感，強化青年導向的招募行銷策略，為政府在吸引年輕世代加入公部門提供切實可行的方案，針對家長則應強化對公務工作挑戰性與社會價值的認識，消除過往刻板印象。促進世代轉型與體系革新，增加公部門的競爭力與吸引力。針對青年世代偏好的數位溝通方式與品牌語言，結合職涯願景（如社會影響力、公共創新）再現公職價值，就公部門未來在提升世代間形象認知、積極吸引年輕優秀人才方面，提出更具體且可行的政策建議，包括：(1) 推動多元且符合世代特性的人才招募策略，以多媒體行銷與校園巡展吸引大專生；(2) 建立面向世代的公務員教育訓練課程，以調整傳統官僚形象，強化公共服務的價值認同；(3) 政府應調整激勵措施，結合績效評核與福利政策，激發年輕世代的工作熱情與歸屬感；(4) 優化組織文化，促進包容與創新，改善年輕人大眾對公務體系的刻板印象。

三、研究限制

在研究限制方面，本研究使用次級資料進行分析，研究對象限於中央研究院 TGBS III 調查中之大專院校學生與其家長之配對樣本，雖具代表性與一致性，惟其

學生樣本主要來自大學與專科學生，並未涵蓋碩博士班之研究生族群。研究生群體可能因學經歷背景、職涯規劃或對公共議題之熟悉程度不同，對公務機關組織意象亦可能具備差異觀點，故本研究在概念的測量上受限於既有題目設計的限制，無法完全參照文獻觀點進行操作化測量，結果對整體青年族群之推論仍有其侷限，其測量效果可能存在潛在的偏差，利用這些題目來檢證研究假設，或有可能導致未預期的影響；且此份問卷施測時，年金改革尚在討論階段，修改範圍及影響層面均不明確，因此在軍公教退休制度改革正式實施、甚至民國 112 年的公教人員個人專戶制退撫儲金上路之後，公務機關的組織意象在大學生及其家長的心目中，想法是否有所改變、或變動幅度如何，仍未可知。爰此，無論是公務機關組織意象、大學生與其家長的人格特質與工作態度，以及參與公共服務的意願與動機等世代想法差異的測量，未來的研究可以嘗試以更開放與廣闊的視野看待，而對公務機關不同的意象認知是否受到個人人格特質、家庭教育或公共服務動機等因素影響，亦有待其他研究利用質性或量化的途徑進一步加以檢證。

參考文獻：

- 王叢桂（1993）。三個世代大學畢業工作者的價值觀。**本土心理學研究**，(2)，206–250。https://doi.org/10.6254/1993.2.206
- 呂育誠（2004）。人力資本觀點下公務人員角色的再定位。**人事月刊**，39(3)，20–21。
- 吳嘉瑜（2005）。配對研究的行與思—以一個受訪家庭為例。**輔導與諮商學刊**，27(2)，71–92。
- 吳宗憲（2012）。台南市政府文官公共服務動機與工作滿意、工作努力意願之實證研究：以個人組織配適度作為調節變項。**公共行政學報**，(43)，91–126。
- 吳慧瑛（2007）。家庭背景與教育成就：五個出生世代的比較分析。**人口學刊**，(34)，109–143。
- 吳瓊恩（2016）。**行政學**。三民書局。
- 李仲彬（2013）。為創意留下紀錄：我國地方政府創新個案資料庫的建置。**人文與社會科學簡訊**，14(4)，92–97。
- 李俊達（2020）。公共服務動機析論：兼論後年改時代提升公共服務動機之策略。**文官制度季刊**，12(2)，57–87。
- 林玉雯（2015）。公共服務動機量表與前導因子之實證研究〔未出版之博士論文〕。國立暨南國際大學。
- 施能傑（2024）。**公共人力資源管理關鍵議題**。雙葉書廊。
- 張宜君（2017）。高等教育報酬的世代差異：勞動市場結構轉型的影響。**臺灣教育社會學研究**，17(1)，87–139。
- 張其祿（2015）。公共服務動機概念操作與應用之研究紀要。**中國行政評論**，21(1)，1–14。
- 張潤書（2020）。**行政學**。三民書局。

- 陳敦源、簡鈺琿（2018）。繁文縟節與組織績效：以台灣作為個案觀察。**文官制度季刊**，10(4)，25–60。
- 陳敦源（2023）。誰想與誰能成為公務人員？公共服務動機、創新潛能、與政治手腕的調查研究（台灣政府文官調查第三期，TGBS III）(公共版)(E10279)【原始數據】。中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫。https://doi.org/10.6141/TW-SRDA-E10279-1
- 陳芙萱、劉皓仁（2022）。神的職業 vs. 人的工作：為什麼公共服務動機很重要？**公共行政學報**，(63)，135–147。
- 黃東益（2015）。民意調查應用於建構有感政府的途徑與挑戰。見內政部（編），**培養地方專業經理人的六項修練：領導智慧、循證管理、組織協立、建設創新、地方行銷、行動學習**（頁 109–125）。研習論壇精選第 8 輯。
- 黃妍甄（2019）。民眾對於軍公教的刻板印象分析。**TASPAA 年會論文資料庫**。檢索日期：113 年 4 月 8 日，取自 https://www.taspaa.org/paper_list.aspx
- 黃婉玲（2020）。我們想要什麼樣的文官？在考選制度中噤聲的公共服務動機。**國家菁英季刊**，13(1)，1–20。
- 黃朝盟、李俊達（2015）。提升政府文官團隊的公共服務動機－理論發展的觀點。**人事月刊**，(355)，52–63。
- 黃朝盟、黃東益、郭昱瑩（2018）。**行政學**。東華書局。
- 葉柏彥（2017）。工作價值觀對工作生活品質之影響－世代差異研究〔未出版之碩士論文〕。元智大學。
- 楊美怡（2002）。人格特質、價值觀與生活型態對後現代主義消費行為影響之研究：三個世代之比較研究〔未出版之碩士論文〕。義守大學。
- 羅清俊（2016）。**社會科學研究方法：打開天窗說量化**。揚智文化。
- 羅賓斯（Robbins, S. P.）、賈吉（Judge, T. A.）（2017）。**組織行為學**（黃家齊、李雅婷、趙慕芬譯）。華泰文化。
- 潘品如（2014）。探索公務人員「公共服務動機」與「廉正」認知態度之關係－以臺南市警察人員為例〔未出版之碩士論文〕。國立成功大學。
- 潘瑛如（2011）。公共服務動機與基礎訓練滿意度及成效之相關研究〔未出版之博士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 潘瑛如、李隆盛（2015）。初薦任公務人員公共服務動機及其前因之探究。**文官制度季刊**，7(1)，35–69。
- 郭彥谷、張德永(2018)。公務人員主動性人格與組織學習之關係研究-以職場友誼為調節變項。**社區培力與地方學知識建構**，師大書苑。
- 郭彥谷（2020）。企業形象、知覺風險與滿意度之關聯性研究：以台北市中醫診所為例。**中醫本草芳香療法期刊**，4(1)，5–27。
- Carroll, C. E. (2008). Defining and determining the organizational reputation construct: A review of the literature. *Corporate Reputation Review*, 11(2), 113–127. https://doi.org/10.1057/crr.2008.13

- Dries, N., Pepermans, R., & De Kerpel, E. (2008). Exploring four generations' beliefs about career: Is “satisfied” the new “successful”? *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 907–928. <https://doi.org/10.1108/02683940810904394>
- Generational White Paper. (2011). *Center for Generational Kinetics*. Retrieved from <https://genhq.com/>
- Gioia, D. A., Schultz, M., & Corley, K. G. (2000). Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of Management Review*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.5465/amr.2000.2791603>
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6 (1), 5–22. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303>
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (Eds.). (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford University Press.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Pratiksindh, C., & Hemlata, T. (2018). Understanding Generation Z: Characteristics, preferences and future. *International Journal of Academic Research and Development*, 3(1), 366–370. <https://www.academicjournal.com/>
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. Free Press.
- Thompson, L., & Walker, A. (1982). The dyad as the unit of analysis: Conceptual and methodological issues. *Journal of Marriage and the Family*, 44(4), 889–900. <https://doi.org/10.2307/351440>

附錄：敘述統計

附錄 表 1 大學生對政府機關的認知(或印象)

	B5_1 『大多數 的立法委 員主要是 在為大財 團的利益 講話』， 請問您同 不同意？	B5_2 『我相信 政府大多 數的時候 都把納稅 人的錢花 在該用的 地方，沒 有浪 費』，請 問您同不 同意？	B5_3 『現在到 政府機關 辦事情， 不送紅包 很難辦得 通』，請 問您同不 同意？	B5_4 『大多數公 務人員處 理事情的 專業能力 都很不 錯』，請 問您同不 同意？	B5_5 『現在的 政府機關 很重視民 眾的意 見』，請 問您同不 同意？	B5_6 『現在的 政府機關 很重視社 會的公平 正義』， 請問您同 不同意？
1 非常不同意	3.1	10.7	9.6	3	4.6	7.2
2 不同意	5.2	22.5	18.1	9	11.6	13.8
3 有點不同意	21.6	38.2	36.9	31.4	28.8	31.9
4 有點同意	31.4	24.2	23.1	36.2	35.4	34.9
5 同意	26.9	3.5	7.9	17.9	16.2	10.7
6 非常同意	11.8	0.9	4.4	2.6	3.3	1.5
平均數	4.09	2.9	3.15	3.65	3.57	3.32
標準差	1.2	1.054	1.221	1.049	1.132	1.11
樣本數	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄 表 2 家長對政府機關的認知(或印象)

	C4_1 『大多數 的立法委 員主要是 在為大財 團的利益 講話』， 請問您同 不同意？ ※以爸媽 自己的看 法去回答 問題	C4_2 『我相信 政府大多 數的時候 都把納稅 人的錢花 在該用的 地方，沒 有浪 費』，請 問您同不 同意？※以 爸媽自己 的看法去 回答問題	C4_3 『現在到 政府機關 辦事情， 不送紅包 很難辦得 通』，請 問您同不 同意？※以 爸媽自己 的看法去 回答問題	C4_4 『大多數 公務人員 處理事情 的專業能 力都很不 錯』，請 問您同不 同意？※以 爸媽自 己的看法 去回答問 題	C4_5 『現在的 政府機關 很重視民 眾的意 見』，請 問您同不 同意？※以 爸媽自 己的看法 去回答問 題	C4_6 『現在的 政府機關 很重視社 會的公平 正義』， 請問您同 不同意？ ※以爸媽 自己的看 法去回答 問題
1 非常不同意	5	16.8	20.3	2.6	4.4	10.5

2 不同意	4.6	21.8	25.5	8.7	9.2	13.3
3 有點不同意	15.5	29.2	26.9	27.1	22.3	29.7
4 有點同意	21.0	22.0	12.5	30.6	30.4	28.6
5 同意	28.8	6.8	10.3	24.9	23.1	13.1
6 非常同意	25.1	3.5	4.4	6.1	10.5	4.8
平均數	4.39	2.91	2.8	3.85	3.9	3.35
標準差	1.389	1.301	1.403	1.15	1.279	1.295
樣本數	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄表 3 大學生對於未來職涯的期許

	B3_1 請問您 覺得 『有不 錯的退 休金』 重不重 要？	B3_2 請問您 覺得 『工作 有保 障』 重不重 要？	B3_3 請問您 覺得 『可以 有升遷 機會』 重不重 要？	B3_4 請問您 覺得 『薪水 至少要 和我一 樣學 歷以及 工作經 驗的人 差不 多』 重不重 要？	B3_5 請問您 覺得 『能讓 我發揮 所長』 重不重 要？	B3_6 請問您 覺得 『工作 目標和 我個人 的理念 一致』 重不重 要？	B3_7 請問您 覺得 『希望 能為國 家效 力』 重不重 要？	B3_8 請問您 覺得 『父母 的意見 』 重不重 要？	B3_9 請問您 覺得 『朋友 的意見 』 重不重 要？	B3_10 請問您 覺得 『社會 對於這 份工作 的觀 感』 重不重 要？
1 非常不重要	1.3	1.3	0.7	2.8	0.6	1.1	6.6	6.5	10.1	6.6
2 不重要	1.7	1.1	0.4	3.3	1.3	2.4	6.5	6.5	15.1	8.7
3 有點不重要	7.9	1.8	6.8	12.4	5	7.7	21.4	22.9	37.1	22.7
4 有點重要	20.7	9.2	19.7	22.5	16.6	20.1	35.4	34.5	24.9	31.4
5 重要	34.1	31.9	33.8	37.1	31.9	37.8	21.6	20.8	11.3	23.1
6 非常重要	34.3	54.6	38.6	22.0	44.6	30.8	8.5	8.9	1.5	7.6
平均數	4.88	5.33	5.01	4.54	5.12	4.84	3.84	3.83	3.16	3.78
標準差	1.1	0.954	1.005	1.212	1.002	1.09	1.266	1.267	1.168	1.289
樣本數	542	542	542	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄表 4 家長對子女未來工作的期許

	C2_1 請問您 覺得 『有不 錯的退 休金』 重不重 要？	C2_2 請問您 覺得 『工作 有保 障』重 不重 要？	C2_3 請問您 覺得 『可以 有升遷 機會』 重不重 要？	C2_4 請問您 覺得 『薪水 至少要 能和我 的子女 一樣學 歷以及 工作經 驗的人 差不 多』重 不重要？	C2_5 請問您 覺得 『能讓 我的子 女發揮 所長』 重不重 要？	C2_6 請問您 覺得 『工作 目標能 和我的 子女的 個人理 念一致』 重不重 要？	C2_7 請問您 覺得 『希望 我的子 女能為 國家效 力』重 不重 要？	C2_8 請問您 覺得 『子女 的意見 』重不 重要？	C2_9 請問您 覺得 『朋友 的意見 』重不 重要？	C2_10 請問您 覺得 『社會 對於這 份工作 的觀 感』重 不重 要？
1 非常不重要	0	0	0.4	0.2	0.4	0.6	2.2	0	8.1	2
2 不重要	1.3	0.6	0.4	2.2	0.4	1.1	2.4	0.2	9.8	5.9
3 有點不重要	5.7	3.7	6.3	10	1.8	3.1	12.7	3.1	34.1	17
4 有點重要	7.9	6.8	11.3	14.6	8.1	14.0	20.7	10.1	32.7	25.6
5 重要	21.0	18.6	23.8	31.4	22.7	29.7	28.2	31.2	11.4	27.1
6 非常重要	64.0	70.3	57.9	41.7	66.6	51.5	33.8	55.4	3.9	22.3
平均數	5.41	5.54	5.32	5	5.52	5.26	4.72	5.38	3.41	4.37
標準差	0.949	0.821	0.968	1.092	0.801	0.951	1.243	0.807	1.178	1.273
樣本數	542	542	542	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄表 5 大學生生活或工作態度的認知

	B4_1『因為我做 事都不經 思考，所 以我經常 會陷入困 境』，請 問您認不 認同？	B4_2『我認為 事先的計 畫可以讓 想做的事 情變得更 有趣』， 請問您認 不認同？	B4_3『我必須 很努力自 制才能避 免麻煩的 事發 生』，請 問您認不 認同？	B4_4『我很喜 歡冒險』，請 問您認不 認同？	B4_5『我很喜 歡追求新 奇和刺激 的經 驗』，請 問您認不 認同？	B4_6『對我而 言，生活中 若沒有一點 危險，那就 太單調乏味 了』，請問 您認不認 同？
1 非常不認同	17.5	0.9	5.4	3.3	2.6	7.4
2 不認同	30.1	2.8	14.6	10	7	13.8
3 有點不認同	22.9	8.9	22	26.9	19.4	26.6
4 有點認同	18.5	22.3	22.5	28.0	30.6	26.6

5 認同	7.7	42.1	23.2	18.6	27.7	16.8
6 非常認同	3.3	23.1	12.4	13.1	12.7	8.9
平均數	2.79	4.71	3.81	3.88	4.12	3.58
標準差	1.324	1.06	1.406	1.291	1.217	1.354
樣本數	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄 表 6 家長生活或工作態度的認知

	C3_1 『因為我做 事都不經思 考，所以我 經常會陷入 困境』，請 問您認不認 同?※以爸 媽自己的看 法去回答問 題	C3_2 『我認為事 先的計畫可 以讓想做的 事情變得更 有趣』，請 問您認不認 同?※以爸 媽自己的看 法去回答問 題	C3_3 『我必須 很努力自 制才能避 免麻煩的 事發 生』，請 問您認不 認同?※以 爸媽自己 的看法去 回答問題	C3_4 『我很喜 歡冒險』，請 問您認不 認同?※以 爸媽自己 的看法去 回答問題	C3_5 『我很喜 歡追求新 奇和刺激 的經 驗』，請 問您認不 認同?※以 爸媽自己 的看法去 回答問題	C3_6 『對我而 言，生活 中若沒有一 點危 險，那就 太單調乏 味了』， 請問您認 不認同?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題
1 非常不認同	26.4	1.3	1.5	5.7	6.1	13.3
2 不認同	16.1	1.8	4.6	14.6	14.2	16.4
3 有點不認同	16.1	5	11.3	28.8	26.9	27.9
4 有點認同	12.2	9.0	18.3	28.2	30.1	24.4
5 認同	13.5	36.9	31.5	17.5	16.8	13.5
6 非常認同	15.9	45.9	32.8	5.2	5.9	4.6
平均數	3.18	5.16	4.72	3.53	3.55	3.22
標準差	1.811	1.048	1.24	1.244	1.261	1.359
有效	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄表 7 大學生對從事公務服務的意向

	B6_1 『我對於能夠參與改善公共服務的活動深感興趣』，請問您同不同意？	B6_2 『能夠對於公共服務計畫與公共政策有所貢獻，會讓我感到有存在的價值』，請問您同不同意？	B6_3 『我尊敬那些能夠提出公共服務方案與公共政策，進而改變社會的人』，請問您同不同意？	B6_4 『為公共利益服務比幫助單一的個人重要』，請問您同不同意？	B6_5 『我渴望知道這個社會的人們需要什麼，進而幫助他們』，請問您同不同意？	B6_6 『社會上的每個人都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是應該的』，請問您同不同意？	B6_7 『社會上的每個人都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是應該的』，請問您同不同意？	B6_8 『我認為公共服務計畫的制定，不僅應考量現實，更應考量下一代的福祉』，請問您同不同意？
1 非常不認同	3.7	3.3	1.1	2	2.4	1.8	0.4	0.6
2 不認同	5.4	5.5	2.6	3.9	3.1	4.2	1.8	0.4
3 有點不認同	26.6	19.9	11.1	21.2	13.8	13.7	8.5	5.2
4 有點認同	37.5	34.1	24.9	33.2	29.0	28.6	21.8	14.4
5 認同	21.8	26.9	36.3	28.8	36.7	33.2	41.1	40.8
6 非常認同	5.2	10.1	24.0	10.9	14.9	18.5	26.4	38.7
平均數	3.84	4.06	4.65	4.15	4.39	4.42	4.81	5.11
標準差	1.101	1.18	1.104	1.119	1.137	1.168	1.005	0.922
樣本數	542	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄表 7 大學生對從事公務服務的意向(續)

	B6_9 『當我看 到弱勢的 人受害 時，總是 於心不 忍』，請 問您同 不同意？	B6_10 『我常 觀察 到，人 與人 之間是 相互依 賴的』， 請問您 同不同 意？	B6_11 『我認 為許多 社會福 利與社 會救助 計畫是 不可或 缺的』， 請問您 同不同 意？	B6_12 『對人 民、社 會做出 貢獻， 比我個 人的生 涯發展 更有意 義』， 請問您 同不同 意？	B6_13 『即使 失去陞 遷機 會，努 力去完 成對大 眾有益 之事是 值得 的』， 請問您 同不同 意？	B6_14 『對人 民有益 的政 策，即 使傷害 了我個 人的利 益，我 仍然能 夠接 受』， 請問您 同不同 意？	B6_15 『在工 作崗位 上，公 眾責任 的「大 我」當 在自己 的「小 我」之 前』， 請問您 同不同 意？
1 非常不認同	0.2	0.4	0.2	2.6	2.6	2.8	1.1
2 不認同	0.6	1.1	0.7	5.9	5.9	7.7	3.5
3 有點不認同	6.6	6.5	4.6	19.4	19.7	30.8	22.3
4 有點認同	19.0	19.4	18.6	40.4	36.5	31.0	39.1
5 認同	39.9	41.1	43.4	24.4	24.0	21.0	25.8
6 非常認同	33.8	31.5	32.5	7.4	11.3	6.6	8.1
平均數	4.99	4.94	5.02	4	4.07	3.8	4.09
標準差	0.935	0.962	0.89	1.097	1.163	1.142	1.019
樣本數	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄 表 8 家長對從事公務服務的意向

	C5_1 『我對於能夠參與改善公共服務的活動深感興趣』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_2 『能夠對於公共服務計畫與公共政策有所貢獻，會讓我感到有存在的價值』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_3 『我尊敬那些能夠提出公共服務方案與公共政策，進而改變社會的人』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_4 『為公共利益服務比幫助單一的個人重要』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_5 『我渴望知道這個社會的人們需要什麼，進而幫助他們』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_6 『社會上的每個人都應該得到良好的公共服務，即使多花些錢也是應該的』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_7 『在工作崗位上，我將盡力保護社會上的每個人的自由與權利』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題	C5_8 『我認為公共服務計畫的制定，不僅應考量現實，更應考量下一代的福祉』，請問您同不同意?※以爸媽自己的看法去回答問題
1 非常不同意	3.9	2.2	1.7	1.3	0.2	1.8	0.4	0.6
2 不同意	6.5	5.5	1.1	2.2	0.7	3.9	1.3	0.6
3 有點不同意	20.7	17.7	9.4	13.7	10.7	11.6	6.8	2.2
4 有點同意	30.4	22.9	16.8	16.8	19.0	24.7	15.1	5.4
5 同意	26.8	33.0	31.7	36.5	38.4	34.1	39.3	29.0
6 非常同意	11.8	18.6	39.3	29.5	31.0	23.8	37.1	62.4
平均數	4.05	4.35	4.94	4.74	4.88	4.57	5.03	5.49
標準差	1.246	1.247	1.141	1.161	1.005	1.188	0.986	0.817
有效	542	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

附錄 表 8 家長對從事公務服務的意向(續)

	C5_9 『當我看 到弱勢的 人受害 時，總是 於心不 忍』，請 問您同 意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_10 『我常 觀察 到，人 與人 之間是 相互依 賴的』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_11 『我認 為許多 社會福 利與社 會救助 計畫是 不可或 缺的』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_12 『對人 民、社 會做出 貢獻， 比我個 人的生 涯發展 更有意 義』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_13 『即使 失去陞 遷機 會，努 力去完 成對大 眾有益 之事是 值得 的』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_14 『對人 民有益 的政 策，即 使傷害 了我個 人的利 益，我 仍然能 夠接 受』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題	C5_15 『在工 作崗位 上，公 眾責任 的「大 我」當 在自己 的「小 我」之 前』， 請問您 同意?※ 以爸媽自 己的看法 去回答問 題
1 非常不同意	0	0.4	0.6	0.4	1.1	2	0.7
2 不同意	1.3	0.9	0.2	0.9	1.5	3	1.5
3 有點不同意	3	9.2	4.4	12.2	10	13.3	8.9
4 有點同意	11.4	21.6	12.9	24.9	21.2	27.7	21.4
5 同意	33.0	36	35.8	37.8	41.3	35.6	39.7
6 非常同意	51.3	31.9	46.1	23.8	24.9	18.5	27.9
平均數	5.3	4.88	5.22	4.7	4.75	4.47	4.81
標準差	0.879	1.016	0.91	1.015	1.053	1.143	1.032
有效	542	542	542	542	542	542	542

資料來源：本研究。

Generational Differences in the Image of Government Agencies? A Matched Sample Analysis of College Students and Their Parents*

Lan-Shin Wang^{**}, Wen-Jong Juang^{***}

Abstract

For a long time, civil service positions in Taiwan have been considered one of the top career choices for young people due to their job stability, insulation from economic fluctuations, and the promise of a reliable retirement pension, which ensures a secure life after retirement. Many parents also view public sector employment as a desirable and honorable career path for their children—often regarding it as a source of family pride. However, with the changing times, Taiwan's political, economic, and social landscape has undergone significant transformation. Individuals raised in different historical and environmental contexts may hold differing values, leading to varied perceptions and evaluations of the public sector. These perceptions may, in turn, influence their motivations and intentions to pursue civil service careers.

To understand how college students and their parents in Taiwan perceive the public sector and its values, and to examine whether significant generational differences exist—as well as what factors might influence these differences—this study adopts the perspective of the image of organization. In addition to a review of relevant theoretical perspectives through literature analysis, this research employs secondary data analysis using telephone survey data from the third wave of the "Taiwan Government Bureaucratic Survey (TGBS III): Who Wants and Who Can Become a Civil Servant?", available from the Survey Research Data Archive of Academia Sinica. The study focuses on paired samples of current college students and their parents, analyzing their perceptions of the public sector in terms of image, working conditions and salary, and social contribution. Statistical methods such as paired sample t-tests and multiple regression analysis are applied to explore intergenerational differences and the influencing factors. Based on the findings, the study assesses whether organizational image affects individuals' willingness to join the public sector or encourage their children to do so. Practical policy suggestions are proposed to assist the government in formulating more refined strategies for recruiting and retaining young talent by aligning with the values and service orientations of the student population.

Keywords: Generational Differences, Organizational Image, Work Attitudes, Career Planning.

* The preliminary draft of the paper was presented at the 2024 Annual Conference of the Taiwan Association of Schools of Public Administration and Affairs (TASPAA) and the International Conference on "Global Vision and Local Engagement in Public Administration," hosted by the Department of Political Science at National Chung Cheng University in Chiayi County, on May 3–4, 2024.

** Doctoral Student, Department of Public Management and Policy, Shin Hsin University,
E-mail: winnieuls576@gmail.com. (corresponding author)

*** Professor, Department and Graduate Institute of Political Science, National Chung Cheng University.
E-mail: wenjong@ccu.edu.tw. Received : May 27, 2025. Accepted : July 18, 2025.